

DEP en Soutien Informatique

Programme 5229

462-205 - Module 20

Assistance en centre d’appels

Cahier de l’élève no 1

L’approche client - La boîte à outils



Table des matières

L'approche client- La boîte à outils

Vous trouverez, dans les pages qui suivent, différentes astuces à mettre en application afin d'offrir un service hors pair.

L'image de l'entreprise

Souvenez-vous que votre voix véhicule votre image et celle de votre entreprise !!!



L'accueil téléphonique, au même titre que l'accueil de personne à personne, représente souvent le premier contact d'un client actuel ou potentiel, d'un partenaire ou d'un fournisseur avec l'entreprise. Il transmet les valeurs de celle-ci en indiquant l'importance que l'on accorde à l'appel du client. C'est l'image même de l'organisation qui est véhiculée par la personne qui répond. Le téléphone est un instrument exigeant de la rigueur. Il ne pardonne ni les impairs ni les hésitations. L'interlocuteur s'attend à une réponse rapide et claire. Le répondant doit se montrer courtois, professionnel, amical et réellement intéressé par les propos de l'interlocuteur.

Ayez une voix claire et audible !!!

Au téléphone, il convient de parler normalement, distinctement et clairement, vis-à-vis du combiné. Il ne faut pas être ni être trop loin ni trop près, et il faut adapter l'intensité de sa voix au contexte sonore dans lequel a lieu la conversation. Il est important d'éviter :



- ✓ Les murmures qui ne sont pas audibles et les éclats de voix qui sont désagréables, voire agressants;
- ✓ L'obstruction de la voix, en mettant la main devant le combiné ou en mettant le combiné sous le menton;
- ✓ Les bruits inutiles et agaçants : froissement de papier, agrafeuse électrique, conversations environnantes, etc. Il est en effet irritant d'entendre le répondant continuer à taper sur un clavier quand cela n'est pas en lien avec

l'information demandée. Si des gens discutent autour de vous, l'interlocuteur les entend et peut être déconcentré par la conversation, alors que vous-même pouvez mal entendre ce qu'il vous dit.

Ayez une voix dynamique, souriante et agréable !!!

Agissez comme si la personne voyait vos réactions. Concentrez-vous sur l'appel, ne faites



pas trois ou quatre autres tâches en même temps. Vous risqueriez d'être distrait, de ne pas bien saisir les propos de votre interlocuteur et de devoir lui demander de répéter. La personne pourrait avoir l'impression de déranger. Ayez de l'intérêt pour ce qu'elle dit, écoutez attentivement ses demandes. Tout le monde aime sentir que l'on accorde une réelle importance à son appel. Dynamiser vos propos et le ton de votre voix. La monotonie vocale est endormante et ennuyeuse. Ayez ce que l'on appelle une « voix-sourire » : montrez-vous de *très* bonne humeur. Sourire au téléphone se voit et s'entend. L'amabilité est contagieuse, la mauvaise humeur aussi. Ayez comme principe qu'il s'agit d'une conversation amicale. Soyez enthousiaste. Assurez-vous de ne pas avoir de tics verbaux (« euh… », « ben », « genre », etc.) et de ne pas utiliser des expressions à répétition. Faites preuve de tact, de courtoisie, de diplomatie. Votre interlocuteur doit sentir que vous souhaitez réellement l'aider.

Le rythme et le vocabulaire

Prenez conscience de l'importance du ton et du débit de votre voix !!!

Lors d'une conversation de personne à personne (en face à face) :

- L'impact des mots prononcés compte pour 10 %
- Le ton de la voix pour 30 %
- L'ensemble des gestes et des expressions faciales pour 60 %

Au téléphone, comme nous ne pouvons voir l'autre personne, le ton, le rythme et le débit ont une grande importance. Adoptez un débit permettant à votre interlocuteur de suivre aisément la conversation sans pour autant l'exaspérer en parlant trop lentement. Variez

le débit et le rythme pour dynamiser l'entretien. Un bon rythme est de 140 mots à la minute. Pour connaître le vôtre, lisez un texte de 700 mots. Cela devrait vous demander cinq minutes. À moins de cela, vous parlez trop vite et votre interlocuteur peut ne pas saisir tous vos propos.

Une modification du volume de votre voix et de votre rapidité d'élocution peut apaiser et rassurer votre interlocuteur. Ayez un ton naturel et chaleureux. Utiliser les silences à bon escient. Ils permettent à votre interlocuteur de réfléchir, de reprendre la parole, d'apporter une précision. Ce n'est pas à l'interlocuteur de s'adapter à votre rythme et à votre style, mais à vous de vous adapter à lui. Répondez de façon précise et personnalisée aux attentes spécifiques de chacun de vos clients.

Soyez simple et courtois !!!

Utilisez un langage simple et clair. Les termes techniques, les mots trop familiers, les sigles et les expressions utilisées à l'interne sont à proscrire, sinon l'interlocuteur pourrait ne pas comprendre. Prenez soin d'adapter votre vocabulaire à votre client et d'articuler chaque mot prononcé. Il n'y a rien de plus désagréable que de devoir demander, à plusieurs reprises, à quelqu'un de répéter ce qu'il a dit. Efforcez-vous d'éliminer de votre vocabulaire les mots à connotation négative (par exemple : *problèmes*, *retard, difficultés*, *ne pas*, *impossible*, etc.). Répétez lentement les chiffres au besoin, assurez-vous que votre interlocuteur les a bien compris et notés. Faites-lui répéter si nécessaire. Parlez au temps

présent et non au passé ou à l'imparfait. Ne dites jamais : « Je ne sais pas ». Utilisez des formules de politesse telles que :

- ✓ « Merci .»
- ✓ « S'il vous plaît. »
- ✓ « Excusez-moi. »
- ✓ « Ne quittez pas, je vous prie. »
- ✓ « Bonne journée » ou « bonne fin de journée»
- ✓ « Merci de votre appel. »
- ✓ « À bientôt ou au revoir. »
- ✓ « Puis-je vous annoncer? » ou « Qui dois-je annoncer? » ou « Puis-je vous demander votre nom, s'il vous plaît? »

Si la personne demandée par l'interlocuteur est absente, évitez de dire :

- ✓ « Il n'est pas encore arrivé. »
- ✓ « Il n'est pas revenu de dîner. »
- ✓ « Je ne sais pas où il est. »
- ✓ « Il est en train de boire son café. »
- ✓ « Il est trop occupé pour vous répondre. »
- ✓ « Il n'est toujours pas rentré de vacances. »

Efforcez-vous plutôt de demander :

- ✓ « M. Untel s'est absenté momentanément de son bureau, souhaitez-vous lui laisser un message? »
- ✓ « M. Untel est actuellement en réunion. Puis-je prendre un message ou souhaitez-vous qu'il vous rappelle lorsqu'il aura terminé? »

Personnalisez chacun de vos appels !!!

Le fait de prononcer le nom de votre interlocuteur durant la conversation, sans le faire à outrance, permet d'augmenter son attention durant les quinze ou vingt secondes qui suivent. Il est important de remercier votre interlocuteur de son appel. Après lui avoir souhaité une bonne journée, laissez-le raccrocher le premier. Dans la mesure du possible, tentez de vous souvenir des voix afin d'identifier votre interlocuteur sans qu'il ait à se nommer.

Le délai de réponse et la présentation

Décrochez rapidement et présentez-vous clairement !!!

Par politesse, ne laissez pas sonner plus de deux fois avant de répondre. Si vous êtes à la réception (accueil), lorsque vous décrochez, assurez-vous de dire clairement le nom de l'entreprise (par exemple : « Compagnie XYZ, puis-je vous aider? »). Si vous répondez à un appel transféré, identifiez-vous (par exemple : « Mme Untel, service de



l'administration, bonjour! »). Si vous prenez un appel qui ne vous est pas destiné, identifiez le bureau (« Bureau de M. Untel, bonjour! »). Il est rassurant, pour l'interlocuteur, de savoir qu'il appelle au bon endroit et à qui il s'adresse.

Concentrez-vous sur une conversation à la fois !!!

Si, lorsque vous êtes déjà au téléphone, vous devez prendre un autre appel, excusez-vous auprès de votre premier interlocuteur, prenez le deuxième en ligne, demandez-lui de bien vouloir patienter un instant ou prendre ses coordonnées pour le rappeler aussitôt l'autre appel terminé et reprenez tout de suite votre premier interlocuteur. Tentez d'abréger l'entretien pour ne pas faire attendre trop longtemps l'autre personne, ce qui pourrait le convaincre d'appeler un de vos concurrents. Son temps est aussi précieux que le vôtre. 85 % du contenu de la conversation est oublié une heure après l'entretien, aussi, assurez-vous d'énoncer votre idée la plus importante au début et de conclure par votre deuxième meilleure idée.

Situations délicates

Désamorcez la colère d'un client

La personne en colère qui téléphone n'est pas nécessairement ouverte aux solutions et a besoin, généralement, d'exprimer son insatisfaction. Désamorcez cette colère avant d'entreprendre la résolution du problème. Pour ce faire, il est important d'écouter attentivement les propos de la personne sans l'interrompre. Ne tentez pas d'anticiper ou, pire, d'exprimer à sa place ses doléances.

Par ailleurs :

- ✓ N'essayez pas de contester ou de nier les faits, ça ne ferait qu'augmenter l'insatisfaction du client.
- ✓ Parlez lentement et bas pour encourager votre interlocuteur à faire de même.
- ✓ Prenez en note ses propos.
- ✓ Montrez-vous toujours respectueux.
- ✓ Approuvez-le dans la mesure du possible.
- ✓ Présentez vos excuses de manière sincère et crédible.
- ✓ Une fois la personne calmée, utilisez la technique ERIC pour résoudre le problème.

Utilisez la technique ERIC !!!

Cette technique comprend quatre étapes à suivre dans l'ordre, soit :

- ✓ **É**coutez ce que votre interlocuteur veut vous dire.
- ✓ **R**écapitulez sa demande afin de lui indiquer que vous avez saisi l'essence de ses propos.
- ✓ **I**nterrogez-le pour obtenir le maximum d'informations afin de pouvoir le satisfaire.
- ✓ **C**onfirmez, validez avec lui le moyen par lequel vous allez traiter sa demande.

Sachez dire non !!!

S'il est impossible de satisfaire la demande d'un client, assurez-vous d'avoir respecté les règles de la technique ERIC et du « savoir dire non » :

- ✓ Soyez positif, expliquez au client ce que vous pouvez faire pour lui et minimisez ce que vous ne pouvez pas faire.
- ✓ Concentrez-vous sur les faits.
- ✓ Indiquez les raisons vous empêchant d'acquiescer à sa demande (règlements de l'entreprise, consignes, légitimité, etc.) et efforcez-vous de lui suggérer une alternative.
- ✓ Dites-lui combien vous appréciez sa franchise.
- ✓ Ayez, dans la mesure du possible, une attention particulière à son égard.
- ✓ Donnez-lui l'assurance que tout sera entrepris pour qu'un tel problème ne se reproduise pas, remerciez-le de l'aide qu'il apporte en faisant part de ce problème.

Sachez éviter certaines répliques ou comportements tels que :



- ✓ Demander à votre interlocuteur d'excuser votre incompétence ou le fait que l'on ne vous a jamais appris à exécuter une tâche.
- ✓ Insinuer que ce qui arrive est de la faute de l'interlocuteur.
- ✓ L'interrompre, l'empêcher d'exprimer l'ensemble de ses arguments, de ses besoins, de ses humeurs, etc.

- ✓ Utiliser des termes, des codes, des abréviations, des sigles que le client ne peut comprendre.
- ✓ Plaisanter à propos d'une situation que le client prend très au sérieux, manquer de respect, faire fi des règles de politesse, critiquer un concurrent.
- ✓ Transférer inutilement une demande qui vous est adressée à un collègue, lui faire porter la responsabilité d'un incident ou d'un problème. Critiquer un collègue au su du client.
- ✓ Banaliser le problème exprimé ou indiquer au client qu'il survient fréquemment.

Les messages

Prenez correctement les messages !!!

Un message bien pris facilite la tâche du collègue qui fera le suivi de l'appel. Vos collègues sont des « clients internes » qu'il convient de traiter avec le même respect que les clients externes. Ayez toujours sous la main un bloc-notes et un crayon afin de noter les éléments suivants :

- ✓ L'heure et la date de l'appel;
- ✓ Le nom de la personne à qui s'adresse le message;
- ✓ Le nom de la personne qui a téléphoné, de son entreprise, son numéro de téléphone (avec indicatif régional au besoin) et le contenu de son message;
- ✓ Votre nom.

Utilisez des expressions rassurantes telles que :

- ✓ « C'est bien noté. » ou « Vous pouvez compter sur moi. »
- ✓ « Je lui transmets votre message dès son retour. »
- ✓ « Merci d'avoir appelé. »

Si vous avez des doutes quant à l'orthographe d'un nom, demandez à l'interlocuteur de bien vouloir l'épeler et essayez de le prononcer une fois. Répétez le numéro de téléphone pendant que vous l'écrivez afin d'éviter les erreurs. Si le message est long, répétez-le. Assurez-vous que le message pris a bien été transmis à la personne appropriée.

Ayez du plaisir avec vos clients !